



A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelanggan setuju bahwa kualitas produk *OneZo* di Mal Kelapa Gading sudah baik.
2. Pelanggan setuju bahwa kualitas layanan *OneZo* di Mal Kelapa Gading sudah sangat baik.
3. Pelanggan setuju bahwa tingkat kepuasan pelanggan *OneZo* di Mal Kelapa Gading sudah memuaskan.
4. Kualitas produk terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan *OneZo* di Mal Kelapa Gading.
5. Kualitas layanan terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan *OneZo* di Mal Kelapa Gading.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan seluruh pembahasan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan
 - a. Dari penelitian ini terbukti bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, maka dari itu peneliti menyarankan untuk terus meningkatkan kualitas produk

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



yang ada di *OneZo* di Mall Kelapa Gading . Karena sesuai dengan hasil penelitian terdapat pernyataan dalam kuesioner mengenai varian produk minuman yang disediakan oleh *OneZo* menarik untuk dicoba , dengan hasil rata-rata terendah yaitu 3,58. Maka dari itu, *OneZo* harus mengeluarkan varian-varian baru yang menarik agar menarik pelanggan untuk mencoba produk *OneZo* sehingga dapat meningkatkan kualitas produk dari *OneZo* itu sendiri.

Dari penelitian ini terbukti bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, maka peneliti menyarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang ada di *OneZo* Mal Kelapa Gading. Namun ada dua indikator kualitas layanan yang paling rendah yaitu "Koneksi WiFi cepat" dan "Pelayan *OneZo* memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan" dengan nilai rata-rata keduanya adalah 3,62. Dalam dimensi kualitas layanan: bukti fisik, *OneZo* perlu meningkatkan kecepatan dari WiFi untuk memberikan kenyamanan lebih kepada pengunjung dan pada dimensi cepat tanggap, Karyawan *OneZo* harus lebih mengenal produk yang ada pada *OneZo* agar ketika pengunjung memerlukan bantuan pada saat melakukan pemesanan dapat di bantu oleh karyawan *OneZo*. Maka, untuk meningkatkan kualitas layanan di *OneZo* harus memperbaiki 2 indikator yang memiliki rata-rata terendah.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan memasukkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti harga, kesadaran merek, iklan dan faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis, agar penelitian selanjutnya dapat mencakup variabel yang lebih luas dan bermanfaat serta berguna.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.